Forretningsbetingelser

Pakker

Generelle oplysninger

Forretningsbetingelser for PAKKER gælder for forsendelse af følgende produkter:

Befordringspligtige produkter:

- MyPack Collect og MyPack Home op til 20 kg
- Postpakker
- Værdiforsendelser

Ikke-befordringspligtige produkter:

- MyPack Home over 20 kg
- PostNord Parcel
- Returprodukter (PostNord Return Pickup PostNord Return Drop Off og PostNord Pickup Request)

I det følgende kaldet PAKKE(R).

I tillæg til forretningsbetingelserne for PAKKER og enhver ydelse i tilknytning hertil gælder Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser 2015 (NSAB 2015), i det omfang NSAB 2015 ikke er fraveget ved Kundeaftalen eller ved nærværende forretningsbetingelser.

Særlig opmærksomhed henledes på, at krav mod PostNord forældes efter 1 år (NSAB 2015 § 28), og at panteretten (NSAB 2015 § 14) omfatter såvel aktuelle som tidligere krav. Krav på forsendelse m.v. skal honoreres uanset aftalens leveringsbetingelser (NSAB 2015 § 11).

De produktspecifikke krav fremgår af faktaark for det enkelte pakkeprodukt, herunder også hvilke lande det enkelte pakkeprodukt kan sendes til.

Forretningsbetingelserne gælder for PAKKER, der indleveres til befordring den 1. januar 2022 og senere.

Ved hverdage forstås i det følgende mandag til fredag, ekskl. helligdage og undtagen den 5. juni (Grundlovsdag) og den 24. december og mellemdage godkendt af Trafik- og Byggestyrelsen, medmindre andet udtrykkeligt er angivet. Mellemdage er enkelthverdage, der falder mellem søn- og helligdage samt officielle fridage.

MyPack omfatter alene pakker, der sendes af en erhvervsafsender til en privatperson. PostNord Parcels omfatter alene pakker, der sendes af en erhvervsafsender til en erhvervsmodtager. Ved en erhvervsafsender eller -modtager forstås en afsender eller modtager, der ikke er en privatperson. En privatperson er en fysisk person, der hovedsageligt handler uden for sit erhverv.

Visse befordringspligtige og ikke-befordringspligtige produkter kan mod tillægsbetaling sendes som Værdiforsendelser til Danmark, Færøerne, Grønland og Island. Værdiforsendelser er PAKKER, der sendes med en angiven værdi, og som PostNord kun udleverer til modtager mod underskrift for modtagelsen.

PostNord kan ændre afsenders angivelse af, at der er tale om PostNord Parcel, såfremt det følger af PostNords registreringer, at modtager er en privatperson. PostNord vil i et sådant tilfælde behandle den pågældende forsendelse som en MyPack Home. Forsendelsen bliver i så fald omfattet af PostNords faktaark for MyPack og Kundeaftalens priser for MyPack. Forsendelsen vil desuden blive faktureret som en MyPack Home.

Det er en betingelse for at kunne sende MyPack, Returprodukter og PostNord Parcel, at afsender har indgået en Kundeaftale herom med PostNord.

1.0 Service og kvalitet

Servicekravet for indenlandske PAKKER er dag til dag-befordring som minimum på hverdage mellem alle byer, undtagen til Bornholm, hvor en ekstra hverdag må påregnes. For pakker omfattet af Post Danmarks befordringspligt gælder i henhold til den Individuelle tilladelse til Post Danmark A/S, at 93 % af pakkerne skal være befordret i overensstemmelse med servicekravet.

PostNord omdeler overalt i Danmark PAKKER én gang om dagen på alle hverdage til den adresse, som afsender har angivet på pakken. PAKKER uden omdeling lægges til afhentning på hverdage samt på lørdage og søndage, der ikke er omfattet af undtagelserne nævnt under Generelle oplysninger.

Der foretages dog ikke daglig omdeling, hvis der er tale om:

- særlige afsides eller utilgængelige steder, der er beliggende i landdistrikter,
- øsamfund, hvortil der ikke er normal forbindelse med færge eller båd, eller
- når særlige forhold taler for det.

PostNord er berettiget til i særlige tilfælde, hvor forhold hos modtager besværliggør omdeling, eller hvor omdeling er forbundet med fysisk eller psykisk risiko, at undlade omdeling af PAKKER, for eksempel på grund af løsgående bidske hunde på adressen, manglende snerydning/grusning, chikanøs eller i øvrigt krænkende/truende adfærd.

Af arbejdssikkerhedsmæssige hensyn udleveres PAKKER til byggepladser kun, hvis der er placeret en skurvogn eller anden kontorfacilitet ved indgangen til byggepladsen.

Befordringstiden for PAKKER til udlandet, Færøerne og Grønland kan ses på postnord.dk.

PAKKER til destinationer i Grønland, hvortil der ikke er skibsforbindelse indenfor en måned efter indleveringen af pakken, viderebefordres med fly. I disse tilfælde vil afsender blive opkrævet et tillæg.

2.0 Fælles produktkrav

2.1 Fysiske mål og vægt

PAKKERs minimum- og maksimummål samt vægtgrænse fremgår af faktaark for det enkelte pakkeprodukt.

PAKKER der ikke egner sig til maskinsortering jf. PostNords anvisninger om emballering, bliver pålagt et tillæg for særlig håndtering.

Indleveres ved en fejl en PAKKE til Danmark, der overstiger vægtgrænsen eller de maksimale mål for det konkrete pakkeprodukt, kan PostNord vælge at anse den pågældende forsendelse for at være en stykgodsforsendelse (Groupage). Forsendelsen er i så fald omfattet af PostNords forretningsbetingelser for Groupage. Ved indlevering af en MyPack Collect til Danmark, hvor den scannede vægt er over 20 kg og op til 35 kg, vil PostNord anse den pågældende forsendelse for en MyPack Home, og forsendelsen er i så fald omfattet af betingelserne for MyPack Home over 20 kg i nærværende forretningsbetingelser for PAKKER. I begge de ovennævnte tilfælde vil den pågældende forsendelse for aftalekunder blive faktureret som hhv. Groupage (stykgods) eller MyPack Home, og for kontantprodukter vil der blive udstedt en portoregning. Afsender vil desuden blive opkrævet et konverteringsgebyr, der fremgår af PostNords til enhver tid gældende prisliste på postnord.dk. Forsendelsen kan endvidere blive forsinket.

Indleveres ved en fejl en PAKKE til udlandet, der overstiger vægtgrænsen eller de maksimale mål for det det konkrete pakkeprodukt, vil PAKKEN blive returneret til afsender, der vil blive opkrævet et beløb svarende til fremsendelsesprisen.

2.2 Indhold

PostNord påtager sig ikke befordring af PAKKER, hvis pakkens udformning eller indhold, eller hvis transport eller opbevaring af den, overtræder lovgivningen, eller kræver særlige foranstaltninger (som f.eks. frostvarer og letfordærvelige fødevarer), sikkerhedsforhold eller tilladelser.

En PAKKE må dog indeholde emballerede ikke-letfordærvelige (ikke-kølekrævende) fødevarer.

Markedsværdien af indholdet af en PAKKE, uanset pakkeprodukt, må ikke overstige et beløb svarende til DKK 100.000.

Forsendelser indeholdende penge, rejsechecks, kreditkort, ihændehaverpapirer, ædelmetaller, herunder platin, guld og sølv, ædelstene, smykker, ure, juveler, perler, pelse, tæpper, kunstværker, gavekort eller billetter samt andre kostbare genstande skal sendes som Værdiforsendelse, medmindre indholdet har en værdi af højst EUR 520.

Der gælder særlige regler for indhold i Værdiforsendelser, se faktaark for Værdi.

En PAKKE må desuden ikke have følgende indhold:

- Farligt indhold. Ved farligt indhold forstås alle stoffer eller materialer, der gennem deres fysiske eller kemiske egenskaber kan frembyde en fare for mennesker, dyr, omgivelser (eksempelvis produktionsmaskiner og andre forsendelser) eller transportmidler, herunder alt hvad der til enhver tid betegnes som farligt gods i "UN Recommendations on the Transport of Dangerous Goods, Model Regulations" (FN's modelbestemmelser). Farligt indhold i begrænset mængde kan på visse betingelser sendes som PAKKE, dog ikke hvis PAKKEN sendes til

destinationer, hvor PostNord transporterer PAKKEN med fly.

- Lithium celler eller lithium batterier, der ikke er installeret i udstyr, er kategoriseret som farligt indhold og må derfor ikke sendes som PAKKE. Erhvervskunder, der har en Kundeaftale med PostNord, må dog i visse tilfælde sende lithium celler eller lithium batterier, der ikke er installeret i udstyr, hvis deres UN-klassificering tillader emballering og forsendelse i henhold til ADR kap. 3.3, særlig bestemmelse 188.

  Lithium batterier eller lithium celler, der er installeret i udstyr, kan sendes som PAKKE, når særlige indpaknings- og mærkningsregler overholdes. PostNord kan give nærmere oplysning herom, samt til hvilke lande, hvor det efter reglerne i modtagerlandet ikke er tilladt at sende PAKKER indeholdende lithium batterier og lithium celler installeret i udstyr. En pakke må højest indeholde enten fire lithium celler installeret i udstyr eller to lithium batterier installeret i udstyr. Indholdet af lithiummetal eller lithiumlegering i celler må ikke overstige 1 g pr. celle og for celler med lithiumioner maksimalt 20 Wh pr. celle. Indholdet af lithiummetal eller lithiumlegering i batterier må ikke overstige 2 g lithium pr. batteri og for batterier med lithiumioner maksimalt 100 Wh pr. batteri. Lithium celler eller lithium batterier installeret i udstyr, som producenten har betegnet som sikkerhedsmæssigt mangelfulde, er beskadiget eller potentielt kan udvikle farlig varme, brand eller kortslutning, må ikke sendes som PAKKE.

- Knive, der kræver tilladelse at erhverve, besidde, bære eller anvende, våben, våbendele, softguns mv., samt kopier af disse, og aktiv/inaktiv ammunition eller eksplosive elementer.

- Cigaretter, andre tobaksvarer eller ulovlige rusmidler.

- Kopivarer og forfalskninger.

- Genstande, der på grund af deres beskaffenhed eller indpakning kan udsætte postmedarbejdere for fare, eller som kan tilsmudse eller beskadige andre forsendelser eller postale anlæg.

- Levende dyr. Dog kan der inden for Danmark sendes visse hvirvelløse dyr, fx rovmider og orme, der ikke kræver pleje under transporten, og som kan tåle gentagen pakkehåndtering, såfremt de sendes som MyPack Home eller PostNord Parcel, og såfremt der tilvælges tillægsydelsen Retur Straks. Der skal desuden indgås aftale om Afhentning, og hvis dette ikke er muligt, må forsendelser indeholdende hvirvelløse dyr kun indleveres på en Erhvervsindlevering. Afsender skal sikre, at det er i overensstemmelse med dyrevelfærdslovgivningen at sende de pågældende hvirvelløse dyr på denne måde. Dyrene må ikke kunne lide overlast.

Konstateres det, at en PAKKE har farligt eller ikketilladt indhold, vil forsendelsen blive returneret til afsender mod betaling, eller overgivet til den relevante myndighed.

2.3 EDI, labels og stregkoder

For at sende PAKKER med PostNord skal de til enhver tid gældende regler for adresselabels og stregkoder iagttages.

For PAKKER omfattet af en Kundeaftale er det en betingelse, at afsender leverer elektroniske transportordrer (EDI) for alle forsendelser til PostNord i henhold til PostNords Forretningsbetingelser for EDI.

Adresselabels og stregkodemærkater skal placeres på pakkens største flade. Der må ikke sættes bånd, tape eller lignende hen over stregkoden, og stregkoden må ikke bukkes om hjørner. Hvis emballage genbruges, skal gamle stregkoder være fjernet.

PAKKER, der vejer over 20 kg, skal påklæbes stregkodemærkaten "Tung pakke".

Der gælder særlige regler for labels, stregkoder og påtegning for Værdiforsendelser og Postpakker, se faktaark for hhv. Værdi og Postpakker.

2.4 Emballage

Det er afsenders ansvar, at en PAKKE har en emballage, der sikrer, at indholdet er tilstrækkeligt fastgjort og beskyttet ved gentagen palle- og pakkehåndtering, herunder automatisk maskinsortering, og som endvidere forhindrer, at PAKKEN volder skade på andre forsendelser, PostNord eller tredjemand. Ved særlige tunge genstande, flasker, kugle- eller stangformet indhold, skal PAKKEN emballeres, så indholdet ikke kan forskubbe sig eller selve forsendelsen under håndtering og transport. Emballeringen skal endvidere være så solid og udført på en sådan måde, at det ikke er muligt at komme til indholdet uden at efterlade sig synlige spor.

Porcelæn, glas, glasflasker og tilsvarende skrøbelige genstande skal emballeres i en kraftig kasse, der er fyldt op med et velegnet materiale til at beskytte indholdet, for eksempel kugler eller "chips" af skumpolystyren. Det skal sikres, at der under transporten ikke kan ske gnidninger eller stød enten mellem genstandene i en PAKKE eller mellem genstandene og siderne på emballagen.

Væsker, herunder vin, øl og lignende, og stoffer, der let bliver flydende eller kondenserer, skal være anbragt i beholdere, der er fuldstændigt sikrede mod udsivning. Den enkelte beholder skal være emballeret og anbragt i en særligt solid kasse indeholdende et beskyttende materiale, som kan absorbere væsken i tilfælde af brud på beholderen, og som sikrer, at indholdet ikke skades ved maskinsortering.

Teknisk udstyr, herunder computer-, edb- og laserudstyr og lignende, skal sendes i en kraftig kasse og skal inde i kassen være emballeret med tætsiddende formstøbt stødabsorberende materiale, f.eks. flamingo. Emballagen skal være tilpasset det pågældende tekniske udstyr, således at det tekniske udstyr er tilstrækkeligt sikret mod stødpåvirkninger og ikke under transporten kan bevæge sig i forhold til emballagen eller andre genstande i samme PAKKE. Læs mere om emballering på postnord.dk

Der gælder særlige regler for emballering af Værdiforsendelser, se faktaark for Værdi.

PostNord er ikke forpligtet til at kontrollere emballagen. Såfremt PostNord ved afhentningen eller indleveringen skulle opdage, at en PAKKE ikke er emballeret forsvarligt, er PostNord berettiget til, efter PostNords valg, enten at afvise PAKKEN eller kræve, at afsender underskriver en påtegning, hvoraf det fremgår, at PAKKEN fremsendes på afsenders risiko.

2.5 Fortoldning

Det er afsenders ansvar at foretage korrekt udfyldning af toldpapirer i forhold til både afsendelse af PAKKEN til modtager, hvis PAKKEN returneres til afsender som et Returprodukt eller hvis PAKKEN er uanbringelig ved modtager.

Ved Returprodukter eller uanbringelige PAKKER skal afsender levere toldoplysninger til brug for toldbehandling, således PAKKEN kan returneres til Danmark. Hvis afsender ikke udfylder de nødvendige toldpapirer, og PAKKEN således henstår hos PostNord eller dennes samarbejdspartner uden mulighed for returnering til afsender, forbeholder PostNord sig retten til at destruere PAKKEN.

Ved eksport fra Danmark til lande uden for EU skal afsender enten selv eller ved en repræsentant præsentere en tolddeklaration, samt i visse tilfælde udførselsangivelse. Modtager PostNord ikke en udførselsangivelse, kan afsender pålægges at betale for, at PostNord indsender en udførselsangivelse til SKAT på vegne af afsender.

2.5.1 Særligt for aftalekunder

Til nogle lande uden for EU er det en forudsætning, at toldoplysninger sendes elektronisk. Hvis toldoplysningerne ikke sendes elektronisk til PostNord, kan afsender pålægges at betale for, at PostNord indtaster oplysningerne for afsender. Prisen herfor fremgår af PostNords til enhver tid gældende prisliste på postnord.dk.

Tolddeklarering betales som hovedregel af afsender, mens told og moms betales af modtager. Betaler modtager ikke ved forfald, kan beløbet opkræves hos afsender.

Tolddeklarering kan ske enten for enkeltforsendelser eller samlet for flere forsendelser i en sending.

Ved eksport af sendinger med samlet fortoldning til lande uden for EU, skal afsender have en agent/repræsentant, som tager sig af fortoldning og som kan afkræves told, moms og eventuelle særafgifter for alle PAKKER i sendingen. Agenten/repræsentanten skal være en momsregistreret juridisk enhed med toldkredit i modtagerlandet.

2.6 Indlevering/afhentning

PostNord Parcel og MyPack afhentes af PostNord, såfremt der er indgået aftale herom, eller kan indleveres på et posthus eller en erhvervsindlevering opdelt i overensstemmelse med PostNords anvisninger. PostNord Parcel og MyPack, der vejer mere end 20 kg, må dog kun indleveres på en erhvervsindlevering.Postpakker kan indleveres på et posthus, en erhvervsindlevering eller i en Pakkeboks. Posthuse, erhvervsindleveringer og Pakkebokse tømmes for modtagne PAKKER alle hverdage. Postpakker, der vejer mere end 20 kg, må dog kun indleveres på en erhvervsindlevering eller også kan der bestilles en afhentning i Online Porto. For husstande i landdistriktet kan indlevering af forfrankerede Postpakker endvidere ske til postbuddet, i det omfang postbuddets transportmiddel tillader dette.

Ved køb af porto til Postpakker via PostNords webplatform Online Porto, kan afsenderen tilkøbe en afhentning af Postpakken på afsenderadressen, dog med undtagelse af etageejendomme. Afhentning vil ske på en af afsenderen angiven placering tæt ved afsenderens brevkasse indenfor 2 hverdage udover udstedelsesdagen. Ved afhentning afleveres en kvittering i afsenderens brevkasse. Er Postpakken ikke på den angivne placering på tidspunktet for afhentning, bortfalder retten til afhentningen og uden refusion af det betalte tillæg. PostNord overtager ansvaret for Postpakken samtidig med tidspunktet for aflevering af kvittering i afsenders brevkasse.

Værdiforsendelser indleveres på et posthus, der tager imod sådanne forsendelser. Se de udvalgte posthuse på postnord.dk. Indlevering skal ske til salgsassistenten, som underskriver og stempler en kvittering som bevis for, at forsendelsen er sendt som Værdiforsendelse. Kvitteringen med underskrift skal medsendes i forbindelse med eventuelle reklamationer.

Afsender af PostNord Return Drop Off skal sikre, at der kvitteres for indlevering til PostNord af hensyn til eventuel reklamation.

Afsender af PostNord Return Pickup kan, såfremt den oprindelige afsender tillader det, få afhentet returpakken ved henstilling på adressen. Ansvaret overgår til PostNord, når PostNord har foretaget et afhentningsscan.

2.7 Råderet

For PAKKER til Danmark og en række andre modtagerlande har afsender, indtil en PAKKE er afleveret til den modtager, der er anført på PAKKEN, mulighed for at kræve PAKKEN tilbageleveret eller udleveret til en anden modtager. PostNord kan ikke garantere, at PAKKEN kan stoppes, hvis den f.eks. er overladt til anden transportør i udlandet.

PostNord refunderer ikke prisen for en PAKKE, der er tilbageleveret. Hvis afsender benytter sig af råderetten, er PostNord, udover prisen for returbefordringen eller omdirigeringen til den nye adresse, berettiget til at opkræve et beløb for fremsendelse af anmodningen om den ændrede disposition samt eventuelle ikke annullerede afgifter og gebyrer.

2.8 Udlevering

2.8.1 Danmark

I Danmark sker udlevering af en PAKKE mod kvittering, med undtagelse af:

- udlevering via en pakkeboks (Pakkeboksen eller Nærboks)
- udlevering med Flexlevering,
- udlevering i henhold til aftale om Modtagerflex,
- udlevering ved hjælp af FlexChange, og
- aflevering i modtagers brevkasse.

PostNord kan kontakte modtager telefonisk med henblik på at aftale nærmere om levering af PAKKEN.

En PAKKE med omdeling udleveres mod kvittering til modtager eller en voksen person på adressen, der fremstår som legitimeret til at tage imod forsendelser, jf. dog nedenfor. Hvis en modtagervirksomhed driver virksomhed fra indehaverens private bopæl, kan en PAKKE tillige mod kvittering afleveres til et voksent medlem af indehaverens husstand.

En PAKKE kan dog afleveres i modtagers brevkasse, hvis PAKKENS mål og vægt gør det muligt.

En PAKKE udleveres ved henstilling på modtageradressen, såfremt den er sendt med Flexlevering eller der er indgået aftale med modtager herom, fx ved FlexChange eller Modtagerflex.

Flexlevering er en tillægsydelse, hvor PostNord efter aftale med afsender udleverer en PAKKE ved at henstille PAKKEN på modtagers adresse uden kontakt med personer på adressen. Efter udlevering overgår ansvaret for PAKKEN til afsender.

Modtagerflex er en ordning, hvor modtager har indgået aftale med PostNord om henstilling af modtagers PAKKER uden kontakt med personer på adressen. Det er modtagers ansvar at sikre, at PostNord lovligt kan aflevere en PAKKE på det aftalte sted.

FlexChange er en service, hvor modtageren kan omdirigere en PAKKE, der er på vej, ved at give PostNord en engangsfuldmagt til enten at aflevere PAKKEN på et aftalt sted på modtagerens adresse eller at aflevere PAKKEN på et bestemt posthus.

Ved Flexlevering, Modtagerflex, FlexChange, aflevering i modtagers brevkasse eller via en pakkeboks samt ved mundtlige aftaler om henstilling på modtageradressen udgør PostNords udleveringsscan dokumentation for udlevering. Se nærmere regler om udlevering og ansvar i faktaarket Udlevering (Levering af pakker) samt faktaarket Pakker med aftale.

Værdiforsendelser samt forsendelser, hvor afsender har tilkøbt Underskriftsgaranti, kan ikke lægges i modtagers brevkasse, sendes med Flexlevering eller udleveres i henhold til en aftale om Modtagerflex eller FlexChange. Forsendelser med Underskriftsgaranti kan derudover ikke udleveres via en pakkeboks.

Kan en PAKKE med omdeling ikke afleveres som ovenfor beskrevet, adviserer PostNord modtageren i form af en sms, en e-mail, et brev eller via PostNord app og PAKKEN lægges til afhentning på et posthus eller i en pakkeboks. PAKKER med en vægt på over 20 kg, lægges til afhentning på et omdelingscenter.

Fristen for afhentning af PAKKER med omdeling er 14 dage. Sidste afhentningsdato oplyses i adviseringen. Afhentningsperioden kan ikke forlænges

For PAKKER uden omdeling er det et krav, at afsender har specificeret, på hvilket posthus eller pakkeboks PAKKEN skal lægges til afhentning.

Hvis der ikke er ledig kapacitet i den valgte pakkeboks eller det valgte posthus, den dag forsendelsen leveres, bliver PAKKEN lagt til afhentning på et (andet) posthus.

Når en PAKKE uden omdeling er klar til afhentning, sender PostNord en advisering om dette til modtageren, jf. pkt. 3.

Ved afhentning i Pakkeboksen anvendes de fremsendte 2 pinkoder som legitimation. PAKKEN udleveres således til den person, som ved afhentningen i Pakkeboksen er i besiddelse af de 2 pinkoder. Det er modtagerens ansvar at opbevare pinkoderne forsvarligt, så de ikke kommer uvedkommende i hænde.

Afhentning i Nærboks forudsætter, at modtageren har installeret PostNord app, idet Nærboksen låses op ved brug af Bluetooth fra app'en.

Ved afhentning på et posthus eller et omdelingscenter skal adviseringen forevises. Videresendelse af en advisering sidestilles med, at der er givet fuldmagt til vedkommende til at hente PAKKEN.

Forsendelser, hvor afsender har tilkøbt Underskriftsgaranti, kan dog kun udleveres til den modtager, som forsendelsen er adresseret til, og der kan således ikke gives fuldmagt til, at en anden kan hente forsendelsen på modtagers vegne.

Fristen for afhentning af PAKKER uden omdeling er 7 dage. Sidste afhentningsdato oplyses i adviseringen. Afhentningsperioden kan ikke forlænges.

Såfremt en PAKKE ikke hentes, får modtager en påmindelse om, at PAKKEN fortsat ligger til afhentning. I Danmark sker denne påmindelse kun for de PAKKER, der er sendt med SMS-, e-mail- eller PostNord app advisering.

Modtager eller den, der har fået fuldmagt dertil, kan herefter afhente PAKKEN på posthuset, omdelingscenteret eller i en pakkeboks via PostNord app eller mod forevisning af den fornødne legitimation inden for den frist, der står på adviseringen.

Hvis PostNord ikke kan aflevere en PAKKE til modtager, eller fristen på en eventuelt afleveret advisering er udløbet, returneres PAKKEN til afsender. Returnering sker for afsenders regning – dog undtagen for Postpakker og Værdiforsendelser, hvor returnering er en del af pakkeprisen.

Ved MyPack Collect In-store sker udlevering til den pågældende butik, der sørger for at aflevere forsendelsen til modtager. PostNords ansvar for forsendelsen ophører, når pakken er afleveret til butikken. Der henvises til faktaark for Collect In-store.

2.8.2 Udlandet

PAKKER til udlandet, Færøerne og Grønland udleveres efter reglerne i modtagerlandet. PAKKER med omdeling, som ikke har kunnet udleveres på modtagerens bopæl, lægges til afhentning hos PostNords samarbejdspartnere i det pågældende land.

Hvis en PAKKE ikke kan afleveres til modtager, eller fristen på en eventuelt afleveret advisering er udløbet, returneres PAKKEN til afsender. Returnering sker for afsenders regning.

2.9 Vedvarende flytning

Hvis modtager er flyttet, returneres PAKKEN til afsender med oplysningen "Ubekendt efter adressen". Returnering sker for afsenders regning – dog undtagen for Postpakker og Værdiforsendelser, hvor returnering er en del af pakkeprisen.

2.10 Uanbringelige pakker

PAKKER, som er uanbringelige, behandles af PostNord efter reglerne i § 6 i bekendtgørelse nr. 727 af 24. juni 2011 om postbefordring og postvirksomheder.

2.11 Posthemmeligheden og poståbning

PostNord behandler enhver information om afsenders brug af postale ydelser fortroligt.

En PAKKE kan, i de tilfælde hvor det ikke har været muligt at finde adressat eller afsender, eller i de tilfælde, hvor det måtte være nødvendigt for at fastslå omfanget af eller begrænse en eventuel beskadigelse af PAKKEN, uden retskendelse åbnes af PostNord, jf. postlovens § 12, stk. 1.

2.12 Behandling af personoplysninger

PostNord er dataansvarlig, når PostNord behandler personoplysninger i forbindelse med leveringen af ydelsen, fordi PostNord afgør, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler behandlingen foretages.

PostNord behandler personoplysninger for at kunne levere ydelsen, for at kunne udvikle og teste PostNords IT-systemer, for at kunne udarbejde anonymiseret statistik og for at kunne tilbyde yderligere ydelser, der er naturligt forbundet med leveringen af ydelsen. Såfremt afsenderen har valgt email-advisering, har PostNord desuden ret til at dele modtagerens navn og e-mailadresse med Trustpilot A/S.

PostNord behandler personoplysninger vedrørende Kunden (hvis Kunden er en privatperson) og modtagere af forsendelser og/eller Kundens medarbejdere eller kunder (hvis Kunden er en juridisk enhed), f.eks. navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse.

Yderligere oplysninger om PostNords behandling af personoplysninger og om den registreredes rettigheder i forbindelse med en sådan behandling findes i vores Integritetspolitik på: www.postnord.dk/personlige-oplysninger.

Hvis Kunden er en juridisk enhed, har Kunden ansvaret for at informere sine medarbejdere og/eller kunder om PostNords behandling af personoplysninger.

Den dataansvarlige for behandling af personoplysninger er PostNord A/S, Hedegaardsvej 88, 2300 København.

2.13 Priser

De til enhver tid gældende priser, afgifter og gebyrer for PAKKER fremgår af Kundeaftalen, af postnord.dk/find prisen og øvrige prisoversigter på postnord.dk, eller kan oplyses på posthuset. PostNord vejer og måler pakkerne med certificeret udstyr. Måleudstyret er certificeret til at have en maksimal afvigelse på +/- 20 mm på hver led. Resultatet af disse vejninger og målinger anvendes ved faktureringen. Der gøres opmærksom på, at PostNord i henhold til prisoversigten kan opkræve tillæg og gebyrer afhængig af PAKKENS størrelse, udformning eller behov for særlig håndtering.

PostNord kan undlade at befordre en forsendelse og returnere den til afsenderen uden refusion af betalt porto, hvis der ikke er betalt korrekt pris for

befordring af forsendelsen, eller hvis det konstateres, at forsendelsen er frankeret med en porto label, som allerede tidligere er anvendt. PostNord kan alternativt vælge at fremsende faktura på den manglende porto til afsenderen af forsendelsen. I så fald opkræves tillige et administrationsgebyr. Gebyret størrelse fremgår af prislisten "Postpakker – kontantkunder", som findes på www.postnord.dk.

2.14 Oplysningspligt

PostNord har befordringspligt på MyPack og Postpakker op til 20 kg.

Produkter omfattet af befordringspligten er fritaget for moms.

Af hensyn til pris- og momsafregning har afsender pligt til at oplyse om forsendelsen er en MyPack- eller Postpakke-forsendelse, hvilket skal ske i overensstemmelse med PostNords retningslinjer for brug af pakkesedler og stregkodemærkater. PostNord foretager stikprøvekontrol af, at disse retningslinjer følges.

Såfremt det efterfølgende måtte vise sig, at afsender ved en fejl har sendt en forsendelse som MyPack eller Postpakke, selvom forsendelsen ikke opfylder betingelserne herfor, og PostNord derfor fejlagtigt ikke har opkrævet moms, er PostNord berettiget til efterfølgende at opkræve korrekt moms hos afsender.

PostNord vil endvidere være berettiget til at foretage regres for ethvert krav, som SKAT eventuelt måtte rejse over for PostNord i anledning af fejlen. Såfremt afsender ved en fejl måtte have sendt et befordringspligtigt pakkeprodukt som et ikke-befordringspligtigt produkt, og PostNord derfor fejlagtigt har opkrævet moms, vil PostNord berigtige forholdet over for afsender ved at udstede kreditnota i overensstemmelse med momslovens regler. PostNord vil i begge tilfælde være berettiget til at foretage opkrævning af en eventuel prisdifference mellem de relevante pakkeprodukter. PostNord er endvidere berettiget til at opkræve et gebyr på kr. 100 i forbindelse med fejlekspeditioner.

2.15 Erstatning

PostNords erstatningsansvar for PAKKER er reguleret af NSAB 2015 med de fravigelser, der fremgår af Kundeaftalen og disse forretningsbetingelser samt Individuel tilladelse til Post Danmark A/S af 30. maj 2016.

I overensstemmelse med den Individuelle tilladelse yder PostNord erstatning for de befordringspligtige produkter (MyPack, Postpakker og Værdiforsendelser) til udlandet, Færøerne og Grønland efter reglerne i Verdenspostkonventionen med tilhørende bestemmelser, jf. dog pkt. 2.15.2.

Ansvarsgrundlaget for indenlandske PAKKER følger af reglerne i NSAB 2015 (§§ 15f), såfremt erstatningsreglerne heri stiller afsender bedre end reglerne i den Individuelle tilladelse.

Der udbetales alene erstatning, hvis der foreligger behørig dokumentation for kravet.

2.15.1 Erstatning ved forsinkelse

PostNord yder ikke erstatning for forsinkelse med afhentning. NSAB 2015 §§ 7, 15 og 19 finder således ikke anvendelse for afhentning af PAKKER, medmindre andet særskilt aftales herom.

PostNord er alene ansvarlig for, at indenlandske PAKKER kommer frem inden for rimelig tid (uden tidsløfte), jf. NSAB 2015, § 7, stk. 1. NSAB 2015, § 19 B om tidsløfte finder således ikke anvendelse.

PAKKER, der sendes til steder i Danmark, hvor der ikke foretages daglig omdeling, jf. pkt. 1.0, anses alene for at være forsinkede, hvis den faktiske befordringstid overskrider den tid, som under de foreliggende omstændigheder med rimelighed kan forventes.

PostNord kan i særlige tilfælde stille krav om, at afsender indhenter en skriftlig erklæring fra modtager om, at en PAKKE var forsinket.

Der ydes alene erstatning for afsenders dokumenterede økonomiske tab, og erstatningen kan maksimalt udgøre et beløb svarende til forsendelsesprisen for den forsinkede PAKKE, ekskl. tillæg for eventuelle serviceydelser. Modtager har ikke krav på erstatning for forsinkelse.

Ud over de ansvarsfrihedsgrunde, der følger af NSAB 2015, yder PostNord ikke erstatning for forsinkelse i force majeure situationer, som nærmere beskrevet i Kundeaftalen, samt i situationer, hvor det ikke har været muligt eller har været forbundet med risiko at aflevere PAKKEN til modtager, jf. pkt.1.0.

Der ydes aldrig erstatning ved forsinkelse af PAKKER sendt til udlandet, Færøerne og Grønland.

2.15.2 Erstatning ved bortkomst og beskadigelse

PostNord yder alene erstatning for bortkomst, hvis PAKKEN er indscannet hos PostNord. Hvis PAKKEN ikke er scannet hos PostNord, kan PostNord dog i særlige tilfælde og kun efter konkret skøn vælge at yde erstatning på grundlag af en transportordre (EDI), såfremt de til enhver tid gældende regler for forsendelse af EDI er overholdt.

PAKKER, som er sendt med Flexlevering eller er afleveret i modtagers brevkasse, eller som efter aftale med modtager er udleveret ved henstilling på modtagers adresse, fx ved Modtagerflex eller Flex-Change, betragtes som modtaget, når PAKKEN er scannet udleveret af PostNord. Efter sådan aflevering/udlevering er PostNord således uden ansvar for evt. bortkomst, forringelse eller beskadigelse af PAKKEN.

Udlevering af en PAKKE til en anden end den, PostNord er berettiget til at aflevere PAKKEN til, sidestilles med bortkomst, såfremt PAKKEN ikke efterfølgende er kommet rette modtager i hænde.

Erstatning for bortkomst, forringelse eller beskadigelse af PAKKER fastsættes efter reglerne i NSAB 2015.

Er der tale om en vare, ydes erstatning på baggrund af indkøbsprisen for varen (fakturaværdi minus avance og moms, medmindre afsender er en privatperson i hvilket tilfælde avance og moms ikke fratrækkes). I øvrige tilfælde fastsættes værdien af PAKKEN til markedsprisen for eller den gængse værdi af genstande af samme art og beskaffenhed, fx tilsvarende brugte genstande. Der ydes aldrig erstatning for antikvitetsværdi, affektionsværdi eller tabt avance, jf. NSAB 2015 § 17.

Erstatning for beskadigelse ydes med det beløb, der svarer til værdiforringelsen, idet det påhviler afsenderen at bevise, at indholdet i PAKKEN eventuelt ikke har nogen restværdi. Der ydes ingen erstatning, hvis PAKKEN ikke har været emballeret tilstrækkeligt.

Erstatningen kan aldrig overstige de i NSAB 2015 fastsatte maksimale grænser.

For Værdiforsendelser kan erstatningen maksimalt udgøre et beløb svarende til den på forsendelsen angivne værdi.

PostNord kan kræve en revisorerklæring som dokumentation for afsenders erstatningskrav.

Udbetaling af erstatning for hel eller delvis bortkomst eller forringelse kan betinges af, at modtager underskriver en erklæring på tro og love om, at modtager ikke har modtaget PAKKEN eller det pågældende indhold.

Erstatning udbetales til afsender, uanset om modtager måtte bære forsendelsesrisikoen. Hvis PAKKEN er modtaget af adressaten, kan udbetaling af erstatning med frigørende virkning dog også ske til denne.

Såfremt PostNord har udbetalt erstatning for hele afsenderens tab, overgår ejendomsretten til indholdet i PAKKEN til PostNord.

2.16 Afsenders erstatningsansvar

Afsender er forpligtet til at holde PostNord skadesløs for ethvert tab, som PostNord koncernen lider, som følge af, at en PAKKES indhold eller emballering ikke overholder kravene til indhold og emballage i nærværende forretningsbetingelser, herunder kravene i pkt. 2.2 og 2.4.

Herudover er afsender erstatningsansvarlig efter reglerne i NSAB 2015.

2.17 Reklamationsfrister

Reklamation skal ske indenfor de frister, der er angivet i NSAB 2015.

I tillæg til NSAB 2015 gælder, at reklamation i alle tilfælde, herunder også ved fuldstændig bortkomst, skal ske senest seks (6) måneder efter, at PAKKEN blev overgivet til PostNord. Sker reklamation ikke inden fristen, vil kravet være fortabt.

Reklamationer skal sendes til PostNord. Nærmere information om reklamationer findes på postnord.dk.

2.18 Forældelse

I overensstemmelse med NSAB 2015 forældes krav mod PostNord efter 1 år.

2.19 Klager

Såfremt afsender eller modtager ønsker at klage over PostNords levering af en befordringspligtig PAKKE, skal klagen indgives til PostNord, Kundelinjen.

Klagen skal indgives inden 6 måneder efter PAKKENS indlevering til befordring. For så vidt angår erstatningskrav henvises til reklamationsfristerne i pkt. 2.17.

Kundelinjen behandler klagen inden én måned fra klagens modtagelse, medmindre der foreligger særlige forhold.

Kundelinjens afgørelse kan indbringes for PostNord Ankefunktion, Hedegaardsvej 88, 2300 København S. Ankefunktionen yder i øvrigt klagevejledning i relation til de befordringspligtige ydelser.

3.0 Advisering

3.1 Definition

Advisering er besked til modtager om, at der er en PAKKE på vej, og/eller at PAKKEN nu er kommet frem til et nærmere defineret udleveringssted.

Elektroniske adviseringer kan ikke knyttes til fysiske pakkelabels købt på et posthus.

Advisering kan ske i form af SMS-advisering, E-mail-advisering eller advisering i PostNord app.

SMS-adviseringer sendes til modtagere i tidsrummet 06.30-21.30, og app og E-mail-adviseringer sendes døgnet rundt.

Adviseringer genereres på baggrund af scan foretaget af PostNord.

3.2 Modtagers oplysninger

Afsender af en MyPack, eller PostNord Return Pickup skal oplyse modtagers e-mailadresse og/eller mobiltelefonnummer.

3.3 TRUSTPILOT

Når afsender har valgt E-mail-advisering, accepterer afsender, at PostNord desuden må benytte modtagers navn og e-mailadresse til at sende en separat e-mail til modtager med en opfordring om at anmelde PostNords leveringsydelse. Denne e-mail udsendes af Trustpilot på PostNords vegne.

3.4 Erstatning

For PAKKER, der sendes med advisering, finder pkt 2.15 anvendelse. PostNord er dog uden ansvar for adviseringens indhold, forsinkelse eller manglende modtagelse af adviseringen, uanset årsagen hertil. Der kan ikke gøres krav gældende mod PostNord af nogen art for advisering.